

# موجز ميثاق الاستفادة من الخدمات وتكافؤ الفرص

## التزاماتنا تجاه الخدمة

Workers Compensation Commission (لجنة التعويضات العمالية) – وهي مجلس قضاء تشريعي مستقل – تعتبر جزءاً من النظام العدلي في نيو ساوث ويلز.

وتُقدّم اللجنة حلولاً عادلة، ومنصفة، وآنية، ومُجدية التكلفة، للنزاعات المتعلقة بالتعويضات العمالية.

وتلتزم اللجنة أيضاً بمبدأ الاستفادة من الخدمات وتكافؤ الفرص لجميع الأشخاص الذين ينتفعون بخدماتها، ويرد في ميثاق الاستفادة من الخدمات وتكافؤ الفرص Access & Equity Service Charter تفاصيل لهذا الالتزام. وإليك موجز لبعض النقاط الرئيسية.

## كيف تستطيع اللجنة مساعدتك

تأسست اللجنة بحيث يكون طابعها أقل رسمية من المحكمة المعتادة. وهي لا ترتبط بقواعد البيّنة، بل تتخذ قراراتها وفقاً للأسباب الجوهرية التي تنطوي عليها كل حالة.

ومحكّمو Arbitrators اللجنة مُدرّبون على اتباع قواعد الإنصاف في تعاملهم مع جميع الأطراف المعنية عند تسبير إجراءات اللجنة. ويشجع المحكّمون الأشخاص المعنيين ويساعدوهم على التوصل إلى حلول مُرضية، وذلك في كل مرحلة من مراحل الدعوى القضائية.

وإذا كانت اللجنة تنظر في نزاع يتعلق بك، يجب عليك أن تتخذ دوراً فعالاً للمشاركة في مسار الإجراءات المتعلقة بحالتك. ولا تتردد في الاتصال باللجنة لطلب المساعدة أو المعلومات التي تحتاجها.

وتدرك اللجنة أن أي نزاع يتعلق بالتعويضات العمالية قد يسبب إرهاقاً نفسياً لجميع الأطراف المعنية، ولذلك فإنها تحرص على تقديم معلومات واضحة، ومفيدة، وسريعة عن إجراءات فض النزاع.

## ما تكلفة المثل أمام اللجنة؟

لا تشكل التكلفة عائقاً أمام من يريد أن يعرض أية حالة من حالات النزاع المتعلقة بالتعويضات العمالية على اللجنة:

- تقدم اللجنة خدماتها مجاناً لجميع الأطراف المعنية.
- لا تفرض اللجنة رسوماً على طلبات المنازعات التي تودع لديها.
- يتكفل أرباب الأعمال، في معظم الحالات، بالنفقات القانونية المتعلقة بمنازعات التعويضات العمالية.

الطرف الوحيد الذي يؤدي بالعامل إلى تحمّل النفقات القانونية هو إذا كان الطلب المقدم يعتبر لا مبرر له، أو إذا تقرر أنه غير كافٍ من الناحية القانونية، أو اكتيادي، أو احتيالي.

## وماذا يحصل إذا لم يكن لدي محام؟

يمكنك الحضور إلى اللجنة بدون محام أو وكيل يقدم لك المساعدة كممثل النقابة العمالية أو أحد موظفي الشركة. إلا أنه، من المهم أن تدرك أن الطرف الآخر المعني (أو الأطراف الأخرى المعنية) قد يكون لديهم ممثلون قانونيون.

فإذا لم يكن لديك من يساعدك فعليك أن تُعلم اللجنة بذلك. وسيساعدك موظف اللجنة Commission Officer على فهم الإجراءات التي تتخذها اللجنة وسيشرح لك كل خطوة من الخطوات التي تتبع في عملية حل المنازعات. ومن الممكن أن يصطحبك الموظف، إن شئت، في جولة في أنحاء مباني اللجنة لكي تألف الجو المحيط بك.

وعند الاستماع لحالتك سيتأكد المحكم أيضاً من فهمك لما يحدث ويمكنه أن يساعدك على كتابة أي اتفاق تتوصل إليه مع الطرف الآخر.

## أنا مصاب بإعاقة. هل يمكنكم مساعدتي؟

لجميع أفراد المجتمع فرص متكافئة للاستفادة من خدمات اللجنة. وتُقدّم المساعدة للأشخاص المصابين بإعاقات لتمكينهم من المشاركة في إجراءات اللجنة. فإذا كنت مصاباً بإعاقة وتحتاج مساعدة فعليك أن تُعلم اللجنة بذلك عند التقدم بالطلب.

- يمكن تقسيم الإجراءات التي تتخذ إلى فترات أقصر من المعتاد إذا لزم الأمر.
- يوجد لدى اللجنة تسهيلات خاصة تراعى بموجبها احتياجات ضعاف السمع، كغرف معدة خصيصاً لهم، بالإضافة إلى دوائر السمع المقلّلة hearing loops، وخدمات الآلات الكاتبة التليفونية.
- تحتوي مباني اللجنة الواقعة في مدينة سيدني وضواحيها على مداخل وخدمات معدة لاستعمال أصحاب الكراسي المتحركة.

## وماذا يحدث إذا احتجت مترجماً؟

يتم الاستعانة بخدمات ترجمة مجانية من قبل مترجمين معتمدين أثناء إجراءات اللجنة. نرجو مراعاة أنه لا يمكنك الاستعانة بصديق أو بأحد أفراد عائلتك للترجمة خلال إجراءات اللجنة.

- إذا كنت من أحد سكان أستراليا الأصليين أو من سكان جزر تورييس ستريت وتحتاج مساعدة في عملية التفاهم، يجب عليك أن تُعلم اللجنة بذلك.
- تمت ترجمة نشرات توضح العمليات الرئيسية التي تتبعها اللجنة إلى عشر لغات سائدة في المجتمع هي: العربية، والصينية، والكرواتية، واليونانية، والإيطالية، والمقدونية، والصربية، والإسبانية، والتركية، والفيتنامية.
- ويمكن الحصول على هذه النشرات مباشرة من اللجنة. وتتوافر المعلومات المترجمة أيضاً على هذا الموقع من شبكة الإنترنت.
- ويمكن أن توفر اللجنة مترجمي AUSLAN أيضاً لضعاف السمع.

## أعيش خارج المدينة. كيف أصل إلى اللجنة؟

لا تحتاج أن تأتي إلى سيدني كي تنظر اللجنة في حالتك. فقد عيّنت اللجنة محكمين في جميع أنحاء نيو ساوث ويلز.

- ستنتقل اللجنة ، كلما أمكن، إلى الموقع الذي يلائم جميع الأطراف المعنية للاستماع إلى الحالات. إذا كنت تعيش في منطقة ريفية أو إقليمية، فعليك أن تشير إلى أقرب مركز إقليمي لك عند إيداعك للطلب لدى اللجنة.
- يوجد لدى اللجنة معدات تليفونية وأجهزة فيديو ذات كفاءة تكنولوجية عالية تمكن الأشخاص من التواجد في جلسات معينة باستخدام هذه المعدات.
- تقدم اللجنة ، بصفة دورية، حلقات دراسية وجلسات للمعلومات في المناطق الإقليمية والريفية للتعريف بالعمل الذي تقوم به.

## كيف سأتمكن من فهم ما يحدث في حالتي؟

سيتم اتخاذ كل الوسائل الممكنة لمساعدتك على فهم ما يحدث في حالتك:

- سترسل اللجنة خطاباً توضح فيه لك، ولمحاميك أو وكيلك، الخطوات التي ستتبع في حالتك. وإذا كانت لديك أية أسئلة، فيجب عليك أن تتصل بالموظف المذكور اسمه على الخطاب الموجه لك من اللجنة.
- ورد شرح للعمليات التي تقوم بها اللجنة والإجراءات التي تتخذها، مكتوب "بلغة إنجليزية واضحة"، على هذا الموقع من الشبكة، بالإضافة إلى توافر عدد من المنشورات، المطبوعة سهلة الفهم، التي يمكن الحصول عليها مباشرة من اللجنة.

## كيف يتم اتخاذ القرار في حالتي؟

يمكن اتخاذ القرار في حالة من الحالات (أو "دعوى" وهو المصطلح الذي تطلقه اللجنة على "الحالات") بعدة طرق مختلفة:

- إذا تم التوصل بينك وبين الأشخاص (أو الأطراف) المعنيين، في حالة النزاع التي تخصك، إلى اتفاق، فستتم كتابته ويصبح "قراراً" من القرارات التي تصدرها اللجنة. سترسل لك اللجنة بعدئذ وثيقة يطلق عليها Certificate of Determination (شهادة التسوية)، مرفق بها بيان يوضح أن اللجنة قد أصدرت قراراً بأن الأطراف المعنية توصلت إلى اتفاق فيما بينها أو "تراضت".
- إذا لم تتمكن من التوصل إلى اتفاق مع الأطراف المعنية لحسم النزاع بينكم، فسيصدر المحكم المعين لحالتك القرار الذي يراه لازماً. وسيرسل لك هذا القرار أيضاً في صورة "شهادة تسوية"، ومعه بيان يوضح أسباب اتخاذ هذا القرار.
- محكمو اللجنة مدربون على كتابة الأسباب التي أدت إلى اتخاذهم لقراراتهم بطريقة بسيطة وسهلة الفهم، وإن كان قد يتعذر فهمها إذا كانت الدعوى معقدة.
- إذا لم تتمكن من فهم القرار الذي اتخذ في حالتك فيجب عليك أولاً أن تناقش الأمر مع مرشدك القانوني أو وكيلك، إذا كنت قد استعنت بأحدهما. فإذا بقي الأمر مستعصياً عليك، يمكنك الاتصال بموظف اللجنة الذي كان يتولى الإشراف على حالتك، وهو سيقوم بتقديم المساعدة لك.

## هل يمكنني استئناف القرار؟

تتبع اللجنة عمليات واضحة للتعامل مع حالات الاستئناف.

- يمكنك استئناف قرار يكون قد اتخذته محكم اللجنة. وهذه هي الوسيلة الوحيدة التي يمكن عن طريقها تغيير النتيجة التي تم التوصل إليها في حالة من الحالات.
- ومع ذلك، فلا بد أن يكون لديك سبب وجيه لطلب الاستئناف. وهناك خطوط منهجية صارمة يجب اتباعها، وفترة زمنية محددة يجب التقيد بها. ولذلك فمن المحبذ أن تحصل على استشارة قانونية قبل الإقدام على هذه الخطوة.
- يمكنك الحصول على معلومات عن عملية الاستئناف من هذا الموقع على الشبكة، ومن النشرة التي تحمل عنوان Appeals (الاستئناف)، أيضاً، والتي يمكن الحصول عليها مباشرة من اللجنة.

## هل يمكن أن أدلي بملاحظة أو أتقدم بشكوى للجنة؟

تؤمن اللجنة بأن الاستجابة المحترفة للاقتراحات والشكاوى التي ترد إليها، فيما يتعلق بالأعمال التي تمارسها والإجراءات التي تتخذها، يروج مفهوم العدالة، ويؤدي إلى تحسين خدماتها، ويخلق الثقة في النتيجة التي يتم التوصل إليها في حالات النزاع.

- يجب أن تُقدّم أية ملاحظة أو شكوى، تتعلق بأفعال أعضاء اللجنة أو العاملين فيها، أو المحكمين أو المختصين المعتمدين في المجال الطبي Approved Medical Specialists، كتابةً وترسل إلى موظف التسجيل Registrar. الذي سيتولى الرد على هذه الملاحظات والشكاوى كتابةً أيضاً.
- لا يمكن الرد كتابةً على أية شكوى لا يمكن التعرف منها على هوية صاحبها، أو تكون غير موقع عليها.

نرجو ملاحظة أن الشكوى تختلف عن الاستئناف الذي يعتبر جزءاً من العملية القانونية. ولا يمكن تغيير القرار الذي يصدر عن اللجنة من خلال التقدم بشكوى.

## آراء ومقترحات تقييمية، والعلاقات بالمنظمات الرئيسية

ترحب اللجنة بالآراء والمقترحات التقييمية التي تتلقاها من الأشخاص الذين انتفعوا بخدماتها ومن المنظمات الرئيسية التي تهتم من الناحية التخصصية بأعمال اللجنة.

وتُقدّم حلقات دراسية وتدريبية بصفة مستمرة للفئات المختلفة كأرباب العمل، وشركات التأمين، والأطباء، والعاملين في النقابات العمالية والمجال القانوني.

وتهتم اللجنة أيضاً بآراء وانطباعات المنتفعين بخدماتها وستعمل بانتظام على استطلاع آراء الأشخاص الذين استفادوا من خدماتها للتعرف على مدى كفاءة هذه الخدمات.

يمكن الحصول على نسخة من ميثاق اللجنة، للاستفادة من الخدمات وتكافؤ الفرص، من اللجنة. هذا الميثاق وثيقة حية، ستعيد اللجنة مراجعتها سنوياً للتأكد من استمرارية كفاءتها.